

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian yang Berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan di Pasar
Raya Sri Ratu Semarang**

NINDITA APRILLYA N

(Pembimbing : DR Mahmud, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201302873@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui keputusan pembelian. Objek yang dipilih pada penelitian ini adalah Pasar Raya Sri Ratu Semarang. Adapun sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling yang kemudian didapat sampel sebanyak 100 responden. Data pada penelitian ini diperoleh dengan metode kuesioner yang diisi secara mandiri. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan analisis jalur. Hasil dari penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan bahwa : 1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian 2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian 3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 5. keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, loyalitas pelanggan

The Influence of Price and Service Quality on Purchasing Decision that Affecting on Customer Loyalty at Sri Ratu Plaza Semarang

NINDITA APRILLYA N

(Lecturer : DR Mahmud, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201302873@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the influence of price and service quality on customer loyalty through purchasing decisions. The object chosen in this study is Sri Ratu Plaza Semarang. The sample in this study is determined by purposive sampling method which then obtained the number of sample as much as 100 respondents. The data in this study were obtained by the questionnaire method that filled independently. The analysis method use in this study is multiple linear regression analysis and path analysis. The result of this study prove and conclude that: 1) price have a positive and significant influence on purchasing decision. 2) service quality have a positive and significant influence on purchasing decision. 3) price have a positive and significant influence on customer loyalty. 4) service quality have a positive and significant influence on customer loyalty. 5) purchasing decision have a positive and significant influence on customer loyalty.

Keyword : Price, service quality, purchasing decisions, customer loyalty